

Programa Formativo

ACCIÓN DE FORMACIÓN:

CURSO ATENCIÓN AL CLIENTE

DURACIÓN:

16.00 horas [7.00 hora(s) teórica(s) y 9.00 hora(s) práctica(s)]

OBJETIVO GENERAL:

PROPÓSITO:

DIRIGIDO A:

UNIDADES PROGRAMÁTICAS

UNIDAD 1: Servicio al cliente

OBJETIVO	CONTENIDO	DURACIÓN
Comprender los fundamentos y estrategias del servicio al cliente	Introducción estrategia del servicio al cliente. Ejercicios prácticos.	2.00 horas teóricas y 3.00 horas prácticas (5.00 horas totales)

UNIDAD 2: La comunicación

OBJETIVO	CONTENIDO	DURACIÓN
Valorar la comunicación como elemento clave en las relaciones humanas	Comunicación efectiva. Elementos del proceso comunicativo. El lenguaje corporal. La comunicación en las relaciones humanas, en la empresa y con el cliente.	3.00 horas teóricas y 3.00 horas prácticas (6.00 horas totales)

UNIDAD 3: Cortesía telefónica

OBJETIVO	CONTENIDO	DURACIÓN
Comprender la importancia de la cortesía telefónica	Cortesía telefónica. Guía de conversación telefónica	2.00 horas teóricas y 3.00 horas prácticas (5.00 horas totales)